平成23年度 指定管理者モニタリングレポート

施 設 名	総合会館集会施設
所 在 地	四日市市諏訪町２番２号
指定管理者	名　称　財団法人　四日市市まちづくり振興事業団 代表者　理事長　小　菅　弘　正 住　所　四日市市本町９番８号
モニタリングの実施方針・方法等	本施設の管理運営業務の確認にあたっては、管理運営状況を事業報告書、実地調査、利用者アンケート、指定管理者へのヒヤリング等により把握しました。 その後、指定管理者の選定に用いた選定基準等に示された項目ごとに、次葉の通り、具体的な業務の履行状況等についての確認結果をコメントしたうえで、「モニタリングの総合コメント」及び「今後の業務改善に向けた考え方」を記載しました。
担当部課（問合せ先）	財政経営部　　管財課 ＴＥＬ：０５９－３５４－８２９９ Ｅ－mail：kanzai@city.yokkaichi.mie.jp

■ モニタリングの総合コメント

総合会館集会施設は、市民の文化活動の増進を図る目的で設置された公の施設（貸館施設）である。

指定管理者による当該施設の管理運営については、事業計画のとおりに運営され、業務内容についても、仕様書に基づき適正に履行されている。

利用実績については、利用件数、利用人数ともに前年度を僅かながら上回っているが、稼働率は３６．２％にとどまっており、今後、さらなる利用促進に向けて、業務の改善を図っていく必要がある。

なお、アンケート結果からも職員の対応など指定管理者による運営全般について、全体的に好評である。

■ 今後の業務改善に向けた考え方

利用者アンケートからは、職員の対応などソフト面での評価は高いものの、バリアフリーや備品といったハード面についてはやや評価が低いことがうかがえる。施設の設置から２０年以上経過していることから、今後、設備や備品の更新を適宜実施して、利用の促進を図る必要がある。

基本的な考え方（施設の性格･目的等との合致、市民の平等な利用の確保、施設の効用発揮）

合目的性・公平性・効果性

当該施設の設置目的に沿って適正に管理、運営が行われている。また、利用件数、利用者数ともに前年度より僅かではあるが増加しており、指定管理者の取り組みによる一定の効果が認められる。

業務内容

機能性・独創性（事業への具体的な取組み方）

市民の文化活動の向上を図るうえでも当該施設の役割は大きく、月初めには施設利用の申込が多いため、受付の人員を増やすなどして利用者の利便向上に努めている。また、電話での仮予約サービスや事務用品、傘の無料貸出サービスの実施など利用者の側に立った取り組みを行っている。

責任性・実行性（施設の運営体制や組織）

職員の勤務体制については、施設利用の申込が多い月初めには受付の人員を増やすなど適切に対応している。また、接遇に関する研修にも積極的に参加するなど、運営体制やサービスの質の向上に向けた取り組みがなされている。
個人情報の取扱についても、適正に管理されている。

明瞭性・規律性（適正な事務や経理）

利用料金の徴収、市への納付も適正に処理されており、領収書や経理関係書類も整理整頓されていた。

安全性（安全管理、緊急時等の対応）

緊急事態発生時の対応マニュアルや防災対応マニュアルが整備されており、職員への意識の徹底が図られていた。

社会性（環境等への配慮）

各集会施設（貸館）の不要な照明の消灯や、冷暖房機のスイッチオフ等を徹底し、節電に心がける等、環境面への配慮がなされていた。

事業収支

経済性

事業収支については、支出の超過があるものの、指定管理業務と併せて受託している視聴覚センター貸館業務及び視聴覚ライブラリー等貸出業務（教育支援課委託業務）と合算すると収入の範囲内で執行されている。

団体の経営状態

経営の健全性

指定管理者の財務状況について、提出された「事業報告書及び決算報告書」を分析した結果、問題はないと判断した。

施設概要調書

1. 施設の概要

平成23年度

施設名	総合会館集会施設		所管課:管財課
所在地	四日市市諏訪町２番２号		設置年月:平成 2年 3月 27日
設置目的	市民の文化活動の増進を図るため		
設置の根拠（法令、条例等）	四日市市総合会館条例		
施設の概要	設備の概要	敷地面積（㎡）	2,120.08
		延床面積（㎡）	12,302.30
		第一会議室 （ ４３㎡ ） １８席 第二会議室 （ ５０㎡ ） ３６席 第三会議室 （ ６０㎡ ） ４２席 第四会議室 （１０１㎡ ） ７２席 第五会議室 （ ５５㎡ ） ３６席 和　　室 （ ６０㎡ ） ３６席	
	事業概要	市民の文化活動の場の提供	

２．運営状況

項目		実施計画	実施内容（事業報告書）	計画対比
開館日数		３６０日	３６０日	計画通り
開館時間	月曜日～土曜日	９:００～２１:００	９:００～２１:００	計画通り
	日曜日	９:００～１７:００	９:００～１７:００	計画通り

３．利用実績

項目		実施計画（前年実績）	実施内容（事業報告書）	計画対比
延べ利用件数		２，１８８件	２，２３８件	＋５０件
延べ利用者数		４２，０６３人	４２，３７８人	＋３１５人
稼働率	延べ利用件数／総コマ数	３５．５％	３６．２％	＋０．７％
平均利用者数	延べ利用者数／開館日数	１１７．２人	１１７．７人	＋０．５人

4．事業収支

(単位:円)

項目	実施計画	実施内容(事業報告書)	計画対比
指定管理料	3, 850, 000	3, 850, 000	0
収入計	3, 850, 000	3, 850, 000	0
人件費	3, 287, 000	3, 611, 746	324, 746
管理費	79, 000	80, 184	1, 184
消耗品費	20, 000	20, 971	971
燃料費	0	0	0
印刷製本費	30, 000	16, 485	△ 13, 515
光熱水費	0	0	0
修繕料	0	0	0
通信運搬費	29, 000	28, 728	△ 272
広告料	0	0	0
手数料	0	0	0
保険料	0	0	0
委託料	0	0	0
賃借料	0	0	0
その他	0	14, 000	14, 000
事業費（ソフト事業等）	0	0	0
租税公課	277, 000	241, 800	△ 35, 200
一般管理費	183, 000	196, 687	13, 687
支出計	3, 826, 000	4, 130, 417	304, 417
収　支	24, 000	△ 280, 417	△ 304, 417

平成２３年度　総合会館集会施設　運営状況　チェックシート①

１．運営企画

項目		実施計画	実施内容	計画対比	検証・分析等	適否
開館日数		３６０日	３６０日	計画通り	当初計画どおり実施	適
開館時間	月～土	9:00～21:00	9:00～21:00	計画通り	当初計画どおり実施	適
	日	9:00～17:00	9:00～17:00	計画通り		

２．利用実績

項目		実施計画（前年実績）	実施内容	計画対比	検証・分析等	適否
延べ利用件数		2,188件	2,238件	+50件	いずれも僅かながら前年度実績を上回った	適
延べ利用者数		42,063人	42,378人	+315人		
稼働率	延べ利用件数／総コマ数	35.5%	36.2%	+0.7%		
平均利用者数	延べ利用者数／開館日数	117.2人／日	117.7人／日	+0.5人		

３．事業収支

項目	実施計画	実施内容	計画対比	検証・分析等	適否
指定管理料	3,850,000	3,850,000	0		適
収入計	3,850,000	3,850,000	0		
人件費	3,287,000	3,611,746	324,746	〔勤務体制：臨時４人〕	適
管理費	79,000	80,184	1,184		
消耗品費	20,000	20,971	971	一般事務用品	
燃料費	0	0	0		
印刷製本費	30,000	16,485	▲ 13,515	使用申請書用紙	
光熱水費	0	0	0		
修繕料	0	0	0		
通信運搬費	29,000	28,728	▲ 272	貸館予約状況システム回線接続料	
広告料	0	0	0		
手数料	0	0	0		
保険料	0	0	0		
委託料	0	0	0		
賃借料	0	0	0		
その他	0	14,000	14,000	中央駐車場回数券（@¥1,400×10冊）	
租税公課	277,000	241,800	▲ 35,200		
一般管理費	183,000	196,687	13,687	人件費、管理費、租税公課の総額×5%	
支出計	3,826,000	4,130,417	304,417		
収　支	24,000	▲ 280,417	▲ 304,417		

総合コメント

開館日数は、条例施行規則で定められた通りである。また、利用実績については、件数、人数ともに前年度を僅かながら上回っている。

事業収支については、支出の超過があるものの、指定管理業務と併せて受託している視聴覚センター貸館業務及び視聴覚ライブラリー等貸出業務（教育支援課委託業務）と合算すると収入の範囲内で執行されており、サービスの継続的、安定的な提供に問題はない。

平成２３年度　総合会館集会施設施設　運営状況　チェックシート①－２

項目		事業分析	適否判断
利用実績		利用件数、利用者数とも僅かながら前年度実績を上回っている。この結果、稼働率（延べ利用件数を総コマ数で除したもの）で０．７ポイントの上昇となった。	適
事業収支	収入	収入は指定管理料のみである	適
	支出	支出全体では、280,417円の超過となっている。主な要因は人件費の増加であるが、これは、利用申込が集中する月初めや市民大学の開校日など業務量が多い場合に、通常の人員配置に加え、さらに１～２名の職員を配置（増員）していることによるものである。 管理費については、一般事務用品の購入や使用申請書用紙の印刷費、貸館予約状況システム回線接続料のほか、貸館利用を促進するため、貸館申込時の駐車料金サービスとして配付する回数駐車券の購入費などである。 租税公課の内訳については、消費税及び地方消費税のみとなっている。 一般管理費については、上記の経費を合計した額の５％となっている。	適

平成２３年度　総合会館集会施設　業務の履行状況　チェックシート

分類	対象	項目	確認方法	検証・分析等	適否
総則	業務従業者の要件等	業務執行体制（各業務・作業責任者等）が明確になっているか、また、変更した場合連絡先を市に届出されているか	書面確認	明確になっている	適
	法令等の遵守	法令等で定められた書類を提出したか			
	報告書等の提出	各業務計画書・報告書は提出されたか	書面確認	協定書で定められた期日までに提出されている	適
		自主事業の計画書・報告書は提出されたか			
		収支予算書・決算書は提出されたか	書面確認	事業計画書・事業報告書と併せて提出されている	
	意思疎通	市と指定管理者の責任者との間で十分に連絡がなされているか	会議の開催	毎月連絡調整会議を実施している	適
	各種管理記録等の整備保管	各種業務計画書が整備、保管されているか	実地調査等	整備、保管されている	適
		業務日誌等の報告書、点検記録は整備、保管されているか	実地調査等	整備、保管されている	
		整備・修繕・事故・故障の履歴は整備、保管されているか（事業期間終了時まで）			
		付保している保険を市に通知しているか（更新を含む）			
	非常時・緊急時の対応	緊急事態発生時の対処マニュアル（緊急連絡網の掲示を含む）が整備、保管されているか	実地調査等	整備、保管されている	適
		緊急発生時、ないし危険が予測される場合に直ちに措置を講じたか	該当事例なし		
		事故等の報告書が提出されたか	該当事例なし		
建築物保守管理	点検・保守	点検・保守は確実に行われているか			
		法定点検、検査は選任資格者の責任によって計画・実施されているか			
設備保守管理	取扱説明書	機器等の取扱説明書が整備・保管されているか	実地調査等	整備、保管されている	適
	点検・保守	点検・保守は確実に行われているか			
		法定点検、検査は選任資格者の責任によって計画・実施されているか			
備品・什器等保守管理	取扱説明書	機器等の取扱説明書が整備・保管されているか	実地調査等	整備、保管されている	適
	点検・保守	点検・保守は確実に行われているか			
外構施設保守管理	点検・保守	点検・保守は確実に行われているか			
清掃業務	清掃	清掃は確実に行われているか			
警備業務	業務等	業務が計画書に基づいて実施されているか			
		不審者に対し適宜質問をしたり、警察へ通報する等のマニュアルを作成しているか			
	鍵管理	マスターキー等の管理は適切か	実地調査等	執務室、警備員室にて保管	適
	防災	マニュアルは作成されているか			
植物育成管理業務	樹木管理	剪定時期等は適切か			
	花壇管理	四季の植栽は適切か			
施設利用案内	行事開催案内	パンフレット類は整備されているか	実地調査等	整備されている	適
	ホームページ作成	ホームページは更新されているか	実地調査等	更新されている	
管理システム受付業務	機器管理	研修を実施しているか	実地調査等	実施されている	適
	システム管理	更新・変更は常になされているか	実地調査等	更新されている	
		トラブルに対応したか	該当事例なし		

総合コメント

仕様書に基づき適正に履行されている。

平成２３年度　総合会館集会施設　自主事業の実施状況　チェックシート

項目	実施計画	実施内容	検証・分析等	適否

総合コメント
自主事業の実績はなし

平成２３年度　総合会館集会施設　設備・備品の維持管理状況　チェックシート

分類	対象	項目	確認方法	検証・分析等	適否
総則	意思疎通	市と指定管理者の責任者との間で十分に連絡がなされているか			
	記録	整備・修繕・事故・故障の履歴は整備、保管されているか			
建築物保守管理	点検保守	点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか			
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか			
		修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか			
	修理	修繕工事は適切であったか			
設備保守管理	点検保守	点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか			
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか			
		修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか			
	修理	修繕工事は適切であったか			
備品・什器等保守管理	点検保守	点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか			
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか			
		修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか			
	修理	修繕工事は適切であったか			
外構施設保守管理	点検保守	点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか			
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか			
		修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか			
	修理	修繕工事は適切であったか			

総合コメント

該当なし

平成２３年度　総合会館集会施設施設　サービスの質　チェックシート

分類	対象	項目	確認方法	検証・分析等	適否
運営業務	使用許可、利用料金の徴収	スムーズに予約できたか	実地調査等	問題はない 予約の重複がないよう複数の職員によるチェックがなされている	適
		許可証は速やかに発行されたか	実地調査等	速やかに発行されている	
	施設利用案内	行事開催案内の時期は適切か			適
		ホームページは見易いか	画面確認	見やすく作られている	
	受付・応対業務	担当者の接客態度は良かったか	利用者アンケートの実施	接客態度に問題はない	適
		使用者に対する指導は適切であったか	実地調査等	適切な指導がなされている	
		業務従業者は名札を着用しているか	実地調査等	着用している	
	運営業務	講座やイベントは満足できる内容であったか			
維持管理業務	施設・設備の保守管理業務	施設が利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか	実地調査等	問題ない	適
		設備が利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか	実地調査等	問題ない	
	清掃業務	トイレットペーパー、消毒用品、手洗い用石鹸は常に補給されているか			
		全体的（駐車場を含）に、見た目清潔に保たれているか			
	警備業務	避難経路には障害物がないか			
	外構・植栽管理業務	機能・美観が良好な状態に保たれ、利用者が安全に利用することができるか			
		利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか			
		樹木・花壇は見栄え良く管理されているか			
		草刈りや除草はされているか			
	環境衛生管理業務	快適に利用できる環境となっていたか			
	廃棄物処理業務	廃棄物は適切に分別が行われていたか			
	備品管理業務	利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか	実地調査等	適正に整理されていた	適

総合コメント

指定管理者のサービスの質については良好である。